資 料 6

業績監視及び改善要求措置

第 1　業績監視と改善要求措置等の基本的な考え方 1
1　業績監視について 1
2　改善要求措置等について 4
第 2　業績監視及び改善要求措置等の手順 5
1　財務状況等に関する業績監視及び改善要求措置等 5
2　設計及び施設整備業務に関する業績監視及び改善要求措置等 7
3　維持管理及び運営業務に関する業績等の監視及び改善要求措置等 9
4　附帯事業の業績監視 17
5　関連事業の業績監視 18
6　事業終了時の業績監視及び改善要求措置等 19
7　業務不履行発生後の対処方法 20
第 3　契約の終了 21

第 1　業績監視と改善要求措置等の基本的な考え方

1　業績監視について

(1)基本的考え方

西部地域振興ふれあい拠点(仮称)施設(以下、「ふれあい拠点施設」という。) は、埼玉県及び川越市 (以下、「県・市」という。) における拠点機能を果たす重要な施設であり、事業者の責めに帰すべき事由により、機能の麻痺に直結する状態や支障を与えるような状態が生じてはならない。また、事業者は、県・市から本施設の設計及び施設整備、維持管理及び運営の一部に関して実施をゆだねられた事業主体として、安定的かつ継続的に事業遂行を可能とする財務状況を有し、適切なリスク対策を講じていることが求められる。

このため、県・市は、事業の適正かつ確実な実施を確保するための措置として、事業の実施に関する各業務の業績及び実施状況(以下、「業績等」という。) について監視を行う。

業績監視は、各業務の業績等が「西部地域振興ふれあい拠点(仮称)施設業務要求水準書」(資料 3)(以下、「業務要求水準書」という。) を達成していること又は達成しないおそれのないことの確認を原則とする。ただし、事業者により提案され、提案審査において加点評価され、事業計画書において定められた事項は、県・市による業績監視の対象とする。

よって、業務要求水準書で要求する事項に加え、上記事業者の提案による事項をあわせて「要求水準」と総称する。

(2)業績監視の役割分担

業績監視は、事業者自らが実施するセルフモニタリングと県・市が実施する業績監視で構成する。事業者は、セルフモニタリングが可能となる体制を構築し、所定の資料作成等についても適宜対応することが求められる。

県・市は、事業者から提出された報告書の確認等の定期モニタリングや必要に応じた随時モニタリングを業績監視として実施する。

(3)業績監視の対象及び構成

業績監視は、業務要求水準書に記載される全業務を対象とし、以下のように構成される。また、事業期間の終了前において、県・市はその後自らが維持管理業務及び運営業務を実施していくに当たり、建物劣化状態等の監視を行う。

ア　事業期間中の業績監視

(ア)　財務状況に関する業績監視

(イ)　設計及び施設整備業務に関する業績監視

(ウ)　維持管理業務に関する業績監視

(エ)　運営業務に関する業績監視

(オ)　附帯事業に関する業績監視

(カ)　関連事業に関する業績監視

イ　事業終了時の業績監視

(4)業績監視の実施時期と内容

事業の段階と実施する業務監視を示すと以下のとおりである。

	契約締結	施設着工	施設引渡	事業終了
ア　事業期間中				
(ア)　財務状況等	定期的かつ随時に業績監視			
(イ)　設計及び施設整備業務	業務遂行状況 設計内容	業務遂行状況 整備内容		
(ウ)　維持管理業務		業務計画の作成 業績監視計画の作成	業務遂行状況の確認 要求水準達成の確認	
(エ)　運営業務		業務計画の作成 業績監視計画の作成	業務遂行状況の確認 要求水準達成の確認	
(オ)　附帯事業	事業計画、実施内容、収支状況を定期的かつ随時に業績監視			
(カ)　関連事業	業務遂行状況 整備内容			
イ　事業終了時			施設等の状態	

(5)県・市の業績監視の体制

県・市の業績監視は、県・市個別に行うものと、県・市共同で行うものに大別される。評価結果は、下記体制に基づき事業者に通知するが、県・市共同で実施する業務に関しては、あらかじ県・市間で評価結果を調整した後に、事業者に通知する。業績監視の対象と県・市の体制を示すと以下のとおりである。

ア　事業期間中	**県・市個別**	**県・市共同**
(ア)　財務状況等	県・市それぞれの事業に関する事業収支	左記以外の事業収支、 全体事業収支　等
(イ)　設計及び施設整備業務	専有部分にかかる業務 ただし、共用部に影響を及ぼす事項は共同で実施	共用部分にかかる業務
(ウ)　維持管理業務		
(エ)　運営業務	県施設、市施設の専有部分で行われる業務	総合マネジメント業務、 駐車場、駐輪場、交流広場等の共用部で実施される業務
(オ)　附帯事業		附帯事業全般
(カ)　関連事業	商工団体Aが実施する業績監視を県が支援	
イ　事業終了時	専有部分にかかる業務	共用部分にかかる業務

(6)費用の負担

業績監視にかかる費用は、実施者がそれぞれ負担する。

このため、事業者が自ら実施するセルフモニタリング、計画書及び報告書等の作成にかかる費用は、事業者の負担とする。

(7)その他の事項

県・市の業績監視は所定の書類を確認することにより行うことを原則とするが、必要に応じて追加書類の提出を求める。また、県・市が必要と認める場合には、各業務の実施状況を実地において確認する。

2　改善要求措置等について

(1)基本的考え方

業績監視をした結果、事業者の責めに帰する事由により業績等が要求水準を達成していない、又は達成しないおそれがあると県・市が判断した場合に、これを業務不履行として、事業者に対し改善勧告、支払の減額等の改善要求措置や契約解除措置(以下、改善勧告以降を総称して「改善要求措置等」という。) を行う。

改善要求措置等は、業務不履行によって生じる各機能の麻痺又は各機能に与える支障の大きさ、同一の業務不履行が繰り返される等の重要度に応じて行う。

なお、要求水準を満たすために必要な一切の費用は事業者が負担する。

(2)減額対象となるサービス対価

改善要求措置等のうち支払の減額は、「事業費算定及び支払方法説明書」(資料 4)に示す内訳のうち、下表の○を付す項目とする。

支払主	対価構成	減額対象	備考
県	県施設等整備費	○	引渡し前の契約解除では違約金と相殺する
	県備品購入費	×	
	県割賦手数料	×	事業者帰責事由での契約解除では一部減額
	事業実施の対価	○	
	庁舎維持管理費	○	
	県要求駐車場清算	×	
市	市施設等整備費	○	引渡し前の契約解除では違約金と相殺する
	市備品購入費	×	
	市割賦手数料	×	事業者帰責事由での契約解除では一部減額
	事業実施の対価	○	
	直営施設維持管理費	○	
	市要求駐車場清算	×	

設計及び施設整備業務の業績監視によって、引渡前に施設等整備費を減額することはあるが、要求水準を満たしている限りにおいて、引渡後の維持管理・運営期間にわたる支払いにおいて、施設等整備費の減額は行わない。しかし、減額措置に基づく減額値がその期に支払うべき維持管理費、事業実施の対価を超える場合には、業務改善が確認できるまで施設等整備費の支払を留保する。

また、駐車場清算自体は減額対象ではないが、要求水準を満たしていない場合には、施設維持管理費の減額の対象とする。

附帯事業、関連事業に関しては、県・市から支払いは行われないが、県・市は業績監視を行い、必要に応じて改善勧告、契約解除等の措置を行う。

第 2　業績監視及び改善要求措置等の手順

1　財務状況等に関する業績監視及び改善要求措置等

(1)業績監視方法

県・市は、事業者の体制及び事業収支等の財務状況に関して、事業者が安定的かつ継続的に選定事業を遂行できる状況にあるかどうかを確認する。確認方法は書類によるものを基本とするが、必要に応じて事業者等に聞き取り調査を行う。

ア　書類による確認

確認時期及び確認する書類は以下のとおりである。

確認時期	確認書類
事業者が各種の契約を締結する前後	県・市と締結する契約を除く、各種契約書案及び契約書類の写し
各事業年度最終日より 3 ヵ月	会社法第 435 条第 2 項に定義する計算書類及び事業報告書 上記の書類の事実関係を証明する証拠書類等 事業実施結果をふまえた上での事業期間終了までの事業計画
各支払時期に対応する業務履行期間終了後(支払まで)	半期に係る計算書類(前項にかかる計算書類に準じる。) 上記の書類の事実関係を証明する証拠書類等
株主総会及び取締役会開催後	議事要旨

なお、県・市は、事業の実施に重大な影響を与えるおそれがある場合において、追加の書類提出、報告を求める。

イ　聞き取り等による確認

県・市は、書類による確認を行った結果、必要と認める場合には専門家等による聞き取り調査を実施する。

(2)監視項目及び判断基準

監視項目及び判断基準は原則として業務要求水準書による。ただし、事業者の提案による事項を含む。

(3)改善要求措置等

ア　改善勧告等

(ア)　改善勧告

SPC の組成、事業収支等の財務状況に関して、要求水準及び当初の事業計画の内容と齟齬をきたす事実を確認した場合、県・市は、事業者に直ちにその改善・復旧を行うよう改善勧告を行う。

(イ)　改善・復旧計画の作成、確認

事業者は、県・市からの改善勧告に基づき、直ちに財務状況の改善・復旧を目的とする「改善・復旧計画書」を作成し、県・市に提出する。県・市は、「改善・復旧計画書」が財務状況の改善・復旧が期待できる内容であることを確認し、事業者に対して通知する。

改善・復旧できる内容と認められない場合、又は内容が合理的でないと判断した場合には、事業者に対して、「改善・復旧計画書」の変更、再提出を求める。

(ウ)　改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認

事業者は通知を受けた後、「改善・復旧計画書」に基づき、直ちに改善・復旧を実施し、結果を県・市に報告する。県・市は、事業者の報告内容に基づき、改善・復旧状況を確認する。

「改善・復旧計画書」において定めた期限までに改善・復旧を確認できない場合は、再度前記(ア)の改善勧告の手続きに戻る。

イ　支払の留保及び契約解除

県・市は、前記アの手続きを繰り返しても事業計画との乖離の状態が継続している場合、支払期日が到来してもその支払を留保する。支払を留保してもなお、事業計画との乖離の状態が改善されない場合においては、県・市は、事業者の債務不履行を理由とした契約の解除を行うことができる。

(4)業績監視の体制

業績監視は、県・市それぞれの事業にかかる事業収支については県・市それぞれが、それ以外の事業収支、全体事業収支及び SPC の財務状況については県・市が共同して実施する。

2　設計及び施設整備業務に関する業績監視及び改善要求措置等

(1)業績監視方法

ア　設計及び施設整備業務の遂行状況に関する監視

県・市は、本施設の引渡前の設計及び施設整備業務の遂行状況に関して業績監視を行い、要求水準の確保を図るために業務が適切に実施されているかどうかを確認する。

下表に、本施設の引渡前の設計及び施設整備業務に係る業績監視の対象業務と確認書類を示す。県・市は、事業者が提出する書類を確認し、要求水準の内容を達成することの蓋然性を確認する。

対象業務	確認書類	業績監視方法
1　事前調査等業務	事前調査報告書 各種申請等にかかる報告書	事前調査等業務の実施が確認できる資料を事業者が用意し、県・市は当該資料に基づき確認する。
2　設計業務 3　工事監理業務 4　建設工事業務	業務要求水準書添付資料8及び添付資料9-1で示す書類一式	左記書類による確認を実施する。 ただし、必要に応じて、事業者、施工者、工事監理者等の立会いのもとで現場の立ち入り確認を実施する。

イ　施設内容に関する監視

事業者は、施設内容が要求水準を満たしていることを自ら確認し、その結果を県・市に報告する。

県・市は、事業者の報告に基づき、施設内容が要求水準を満たしていることを確認する。具体的には事業者が設計図書の一部として提出する「要求水準確認計画書及び報告書」により確認する。なお、「要求水準確認計画書及び報告書」は、業務要求水準書の各項目に該当する設計内容、具体的な対処方法、確認方法を含んだ内容とする。

実施時期	確認書類	業績監視方法
1　基本設計完了時	基本設計図書	要求水準確認計画書及び報告書を中心に確認を実施する。
2　実施設計完了時	実施設計図書	要求水準確認計画書及び報告書を中心に確認を実施する。
3　工事が完了する前	業務要求水準書添付資料8及び添付資料9-1で示す書類一式	施設引渡前に、事業者立会いのもとで完工確認を実施する。

ウ　特殊設備、備品等の設置に関する監視

事業者は、設置すべき特殊設備、県・市の所有備品が要求水準を満たしていることを確認し、その結果を県・市に報告する。県・市は、事業者の報告に基づき、特殊設備、県・市の所有備品が要求水準を満たしていることを確認する。

確認書類	業績監視方法
1　試運転結果報告書 2　取扱説明書	試運転は事業者の責任及び費用により実施し、報告書を提出する。 ただし、県・市は試運転等に立ち会うことができる。 また、試運転とは別に、特殊設備等の取扱いの説明を実施する。

(2)監視項目及び判断基準

監視項目及び判断基準は原則として業務要求水準書によるが、要求水準確認計画書にて達成方法を明記した場合は当該基準による。

(3)改善要求措置等

ア　改善勧告等

(ア)　改善勧告

業績監視により、業務不履行が確認された場合、県・市は事業者に直ちにその改善・復旧を行うよう改善勧告を行う。

(イ)　改善・復旧計画の作成、確認

事業者は、県・市からの改善勧告に基づき、直ちに業務不履行の状態を改善・復旧することを内容とする「改善・復旧計画書」を作成し、県・市に提出する。ただし、業務不履行の改善に緊急を要し、応急処置等の実施が合理的であると判断される場合、事業者は自らの責任において応急処置等の適切な処置をとるものとし、その後これを県・市に報告する。

県・市は、事業者の提出した「改善・復旧計画書」について、業務不履行の状態の改善・復旧ができる内容であることを確認し、事業者に対して通知する。

改善・復旧できる内容と認められない場合、又は内容が合理的でないと判断した場合には、事業者に対して、「改善・復旧計画書」の変更、再提出を求める。

(ウ)　改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認

財務状況等に関する業績監視の改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認と同様とする。

イ　減額措置

提案審査において加点評価され、事業契約書に約定された内容が、改善勧告等にもかかわらず、遵守できないことが明らかな場合、加点部分に相当する施設整備費及び加点部分に相当する施設に係る維持管理費等を減額することがある。

また、改善等の必要が生じた場合において、公共施設の供用開始が遅れた場合に生じる一切の損失は事業者が負うこととする。

ウ　契約解除

県・市は、前記ア及びイの手続きを繰り返しても業務不履行の状態の改善・復旧が明らかに困難と判断した場合は、公共施設の引き渡しを受ける前に契約の解除を行うことができる。

(4)業績監視の体制

業績監視は、県・市が共同で実施することを原則とするが、県施設、市施設の専有部分等については、県・市が個別に実施する。

3　維持管理及び運営業務に関する業績等の監視及び改善要求措置等

(1)業務開始前の業務計画に関する業績監視

ア　業績監視方法

県・市は、事業者の実施しようとする業務が、県・市の求める内容及び要求水準を満たす内容であるかを確認するため、業務開始前に計画内容を監視する。

監視する段階及び確認書類は以下のとおりである。

段階	確認書類	提出・確認の時期
1　業務開始時	業務計画書 業績監視実施計画	引渡し予定日の6ヶ月前までに提出、確認する。
2　年度開始時	年間業務計画書	維持管理業務に関する計画書は、各事業年度が開始する日の1ヶ月前まで、運営業務に関する計画書は、3ヶ月前までに提出、確認する。
3　業務計画変更時	業務変更計画書	施設の利用環境の変更等により、事業契約時に定めた要求水準を変更することとなった場合、変更に応じて随時提出、確認する。

また、確認書類の提出先は以下のとおりである。

	提出先	内容
1　維持管理業務	県・市	施設維持管理業務全般 ただし、専有部分にかかる維持管理業務は、県市それぞれに作成し、提出してもよい。
2　運営業務	県・市	総合マネジメント業務、駐車場、駐輪場、交流広場等で行われる業務　等
	県	産業支援施設(創業支援、交流支援、商工団体等への施設貸出)及び人材育成施設(大学コンソーシアム施設)において行われる業務
	市	ホール、市民活動支援センター(生涯学習施設、男女共同参画推進施設、NPO支援施設、事務室・共通施設)において行われる業務

(ア)　業務計画及び業績監視実施計画の作成及び確認

事業者は、要求水準に基づいて提出する「業務計画書」のほか、事業者が自ら行う業績監視の方針及び評価基準を設定した「業績監視実施計画」を作成して引渡し予定日の 6 ヶ月前までに提出する。「業績監視実施計画」には県・市と協議の上で決定した業績監視の時期、実施体制、手順、評価項目及び基準等を記載する。ただし、提出先が県又は市の業務については、県又は市のみと協議し、以下適宜「県・市」を「県」又は「市」と読み替える。

県・市は、提出された計画を要求水準と照合し、業務の実施体制・計画・業績監視について、要求水準の内容を達成することの蓋然性を確認する。

＜例＞ホールの評価基準

業績監視の方針及び評価基準は、事業者が自らの「業務計画書」に基づいて設定

するものであるが、ホールを例に取ると以下のような評価データ、情報の収集を想定している。

	定量的な評価	定性的な評価
自主事業	・事業数及び公演数 ・来場者数及び収支(事業ごと、全体)	・アンケート　(来場者・参加者、貸館利用者、一般来館者) ・意見聴取会の実施　(市民、大学、スタッフ)
貸館	・稼働率	
組織	・スタッフ数(役割別・全体)	

(イ)　年間業務計画の作成及び確認

事業者は、各業務の年間業務計画書を作成し、業務毎に定められた時期までに提出する。県・市は、提出された年間業務計画書を要求水準と照合し、要求水準の内容を達成することの蓋然性を確認する。

(ウ)　業務変更計画の作成及び確認

施設の利用環境の変更等により、要求水準を変更することとなった場合、事業者は変更に応じて業務変更計画書を提出する。業務変更計画書の内容は上記ア、イの業務計画書に準じる。また、変更後の要求水準に関する蓋然性の確認も同様とする。

イ　改善要求措置等

県・市は、業績監視の結果、各種の業務計画書に基づく業務実施が要求水準を達成する見込みがない、または業績監視実施計画が有効でないと判断した場合、事業者に改善勧告を行う。事業者は改善勧告を受けたときは迅速に業務計画書または業績監視実施計画を改善し、再提出する。

改善勧告によっても事業者に改善が見込まれない場合は再度改善勧告を行い、これによっても改善が見込まれないときは(2)に記載する改善要求措置に準じるほか、業務実施企業の変更等が困難な場合には本事業契約を解除する場合がある。この場合においては、県・市は事業者を指定管理者に指定しない。

なお、業務計画書が要求水準を満たしていないことによって事業が遅れた場合における一切の損失は事業者が負う。

(2)業務開始後

ア　業績監視方法

県・市は、事業者が実施する維持管理及び運営業務に対し、以下の 3 種類の業績監視を実施することを予定している。具体的な業績監視方法は、事業者が作成する「業績監視実施計画」に基づくこととする。

種類	主な方法
1　日常モニタリング	事業者は、自らの責任により、業務遂行状況について適切な方法でセルフモニタリングを実施し、モニタリング結果に基づき業務日誌を作成する。 維持監理業務は、毎日の業務日誌及び報告事項をとりまとめ、月次及び年次報告書を提出する。運営業務は、4月から9月、10月から3月の各期間終了後、業務報告書を提出する。報告書に記載する項目及び内容は、提出先との協議を経て決定する。 本事業の運営やサービスの提供に重大な影響を及ぼすと思われる事象が生

	じた場合には、直ちに県・市に報告する。
2　定期モニタリング	県・市は、事業者が提出した報告書の内容を確認するとともに、施設を巡回し、協議のうえ定めた業績監視項目に従って、各業務の遂行状況を確認する。 事業者は、報告書内容の説明及び確認の実施につき、協力する。 事業者は、県・市職員が出席する会議を適宜開催し、日常及び定期モニタリングの結果報告を行うとともに、利用者・職員等からの意見・苦情等の発生原因について検討及び意見交換を行う。
3　随時モニタリング	県・市は、必要と認めるときは、施設を巡回し、各業務の遂行状況を確認するとともに、改善勧告を行った業務について、業務水準の回復を確認する。 県・市は、利用者や職員等からの苦情等について、随時、事業者から必要な説明を求め、必要に応じて事業者の業務遂行状況を確認する。

イ　監視項目及び判断基準

監視項目及び判断基準は原則として要求水準によるものとし、具体的な業績監視項目については、「業績監視実施計画」に基づくものとする。

「業績監視実施計画」では、業務不履行により発生する状態が「ア　本施設の機能が麻痺するような状態」である「重大な事象」と「イ　それ以外に各機能に支障を与えるような状態」である「重大な事象以外の事象」の二つの事象に分類して、当該基準に基づいて改善要求措置を行う。

(ア)　重大な事象

要求水準の未達等が事業者の責めに起因し、施設利用者あるいは施設を運営する上で明らかに重大な支障がある場合を重大な事象として取り扱う。

重大な事象については、当該事象が発生した時点において、本施設の機能が麻痺しているか否かにより判断するが、その具体例は下表のとおりと考えている。ただし、これ以外にも重大な事象と同等であると認識される事象については重大な事象として取り扱う。

(イ)　重大な事象以外の事象

要求水準の未達等が事業者の責めに起因し、施設を運営できるが、明らかにサービスの低下が認められる場合を重大な事象以外の事象として取り扱う。

重大な事象以外の事象については、要求水準を達成していないことにより、各機能に支障を与えているか否かにより判断するが、その具体例は下表のとおりと考えている。ただし、下表に掲げられていない事象についても、重大な事象以外の事象として取り扱う場合がある。

対象業務	ア　重大な事象	イ　重大な事象以外の事象
維持管理業務	・防災計画の未整備 ・法定点検、定期点検、保全上必要な修繕等の未実施 ・業務の未実施及び不備による人身事故の発生 ・災害時の未稼動(消防用設備等) ・故障状態の放置 ・侵入者による人身事故・犯罪の発生	・業務の不備 ・業務報告の不備 ・関係者への連絡不備(利用者への未通知等) ・更新計画の不備 ・更新業務の不備
運営業務	・故意による業務の放棄 ・業務計画の虚偽の報告 ・重大な人身事故の発生　等	・業務の不備 ・業務報告の不備 ・関係者への連絡不備(利用者への未通知等)

＜例＞維持管理業務における業績監視基準の基本的考え方及び監視基準

「業績監視実施計画」は事業者が作成するものであるが、維持管理業務を例に取ると以下のとおりである。

	重大な事象		重大な事象以外の事象	
	基本的な考え方	監視基準例	基本的な考え方	監視基準例
コンプライアンス	虚偽報告、事実隠蔽 故意による各種報告放棄 法令違反による業務停止		各種書類提出･報告の欠如・遅延 各種計画の策定未了･内容の不足 報告内容の不足	発注者の指摘
事業の履行諸室の基本性能	実施できない 執務不能 諸室の完全な機能不全 物理的アクセスの完全な遮断	予定したプログラムの未実施 諸室の利用不能、代替不能の場合 執務フロアの半分以上が利用不能	運営等の遅延･中断・中止 事業実施上の制約発生(事業は実施可能) 利用者からの苦情発生 執務への支障発生	遅延・中断：2時間以上 制約:1/3 以上の面積が使用不能 支障：複数者からの苦情
安全性･防犯性	重大な人身事故の発生 不審者の侵入による事故･盗難の発生		人身事故の発生(軽傷の場合) 事故発生の懸念のある不具合の発見 セキュリティ不全の発見・放置	放置：半日
防災機能	火災等各種事故の発生 避難勧告の発令		防災装置の誤作動等による苦情・遅延・中断	遅延・中断：2時間以上
快適性	事象に起因した疾病人の発生 施設全体の機能不全 ＜空調の停止など＞		美観の損失 清潔感の不足 異臭等の発生 害虫等の発生 その他利用者の不快感の認知	同種・複数以上の苦情
耐久性	建物の耐久性が懸念される状態の継続的放置 設備における異常動作の放置	放置：2ヶ月 放置：2週間	建物の耐久性が懸念される状態の放置 設備における異常動作の発生	放置：2週間 発注者の指摘
環境配慮 LCC 低減	別途ベンチマーク設定による		別途ベンチマーク設定による	
業務遂行状況	従業者の法令違反等 故意による業務放棄 業務実施に伴う迷惑行為 その他各種不具合の継続的放置 不具合発生時の意図的対応拒否	放置：2日以上	従業者の服務等の不備 業務の未了･遅延 業務実施に伴う各プログラム等実施への支障 その他各種不具合の放置 不具合発生時の対応遅延	発注者の指摘 放置：半日以上

ウ　改善要求措置等

業務不履行が確認された場合、以下の手続きに則り、県・市と事業者は相互に協力し状況の改善に努める。その後、事態の発生に至った責任の所在を明らかにし、明らかに事業者の責によらない場合以外は、原則として改善に要した費用は事業者が負担する。

(ア)　改善勧告等

a　改善勧告

設計及び施設整備業務における改善勧告と同様とする。

ただし、以下に該当する場合には、業務不履行とはみなさず、改善要求措置は行わない。

・やむを得ないと県・市が認める原因により業務不履行となる事態が生じた場合で、かつ事前に報告書提出先に連絡があった場合

・明らかに事業者の責めによらない原因によって業務不履行となる事態が生じた場合

b　改善・復旧計画の作成、確認

設計及び施設整備業務における改善・復旧計画の作成、確認と同様とする。

ただし、事業者から直ちに「改善・復旧計画書」が提出されない場合は、(イ)再改善勧告等の手続きに移行する。

c　改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認

設計及び施設整備業務における改善・復旧計画の作成、確認と同様とする。ただし、「改善・復旧計画書」において定めた期限までに改善・復旧を確認できない場合は、(イ)再改善勧告等の手続きに移行する。

(イ)　再改善勧告等

a　再改善勧告

県・市は、前記(ア)改善勧告等の手続きによっても改善・復旧が確認できない場合は、再改善勧告を行う。

b　改善・復旧計画の作成、確認

事業者は、再改善勧告に基づき、直ちに業務不履行の状態を改善・復旧することを内容とする「改善・復旧計画書」を作成し、県・市に提出する。

ただし、県・市は以下の場合においては、業務担当者の変更、又は業務実施企業の変更を求めることができるほか、契約の一部または全部の終了の手続きに移行することができる。

・事業者から「改善・復旧計画書」の提出がない場合

・「改善・復旧計画書」において定めた期間内に業務を改善・復旧できなかった場合

・同一事象に対して、すでに 2 回の改善勧告が出されているにもかかわらず、改善が不可能と判断される場合

・本事業の実施にあたって重大な支障があると認められる場合

c　改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認

(ア)改善勧告等における改善・復旧計画の実施及び改善状況の確認と同様とするが、「改善・復旧計画書」において定めた期限までに改善・復旧を確認できない場合は、再度(イ)再改善勧告等の手続きに移行する。

(ウ) 減額措置

a 減額の対象となる業務

減額の対象は、減額の対象となるサービス対価に示した項目とする。

b 重大な事象の場合

(a) 改善勧告の手続きを行った場合、業務不履行を確認した日の属する期の支払予定の支払区分に応じた当該業務費(以下「当期区分業務費」という。)の 10%相当額を減額する。

(b) 発生した事象が、以前に発生した「重大な事象」と同一の内容である場合(以下、「重大な事象の再発」という。) には、前記 (a) に加え、その重大な事象の再発回数に応じて減額を行う。

・重大な事象の再発回数×当期区分業務費の 10%相当額

(c) 再改善勧告の手続きを行った場合、前記(a)及び(b)の減額に加えて、当期区分業務費の 10%相当額を減額する。

(d) 県・市は、上記の減額に加えて、業務不履行の日から、改善・復旧を確認した日までの間(以下、「業務不履行期間」という。) 当該業務不履行業務に係る区分業務費相当額及び当該業務不履行部分に関連して不完全履行又は履行不能となる業務部分に係る区分業務費相当額を支払わない。

c 重大な事象以外の事象の場合

(a) 減額算定は、罰則点を付与し、当期内の罰則点の累積に応じて、減額割合を決定する。業務不履行が翌期に継続した場合、翌期の累積罰則点にこれを含める。罰則点と減額割合の関係は、以下のとおりとする。

累積の罰則点	減額割合
40 点未満	0%
40 点以上 60 点未満	1 点あたり 0.1%(4～6%)減額
60 点以上 80 点未満	1 点あたり 0.2%(12～16%)減額
80 点以上 100 点未満	1 点あたり 0.3%(24～30%)減額
100 点以上	1 点あたり 0.5%(50%～)減額

(b) 業務不履行を確認し、改善勧告を行った場合、罰則点(1 点)を付与する。

(c) 発生した事象が、以前に発生した「重大な事象以外の事象」と同一の内容(以下、「重大な事象以外の事象の再発」という。) で、これが過去 1 年以内に認められる場合、前記 (b) に加えて、更なる罰則点付与を行う。

・重大な事象以外の事象の再発回数×1 点

(d) 再改善勧告の手続きを行った場合、前記(b)、(c)の罰則点に加えて、さらに罰則点(5 点)を付与する。

(e) 県・市は、上記の措置に加え、当該業務不履行に関連して業務を一部実施していないと判断される場合、業務不履行期間に応じ、当該業務不履行業務部分に係る区分業務費相当額、及び当該業務不履行部分に関連して不完全履行又は履行不能となる業務に係る区分業務費相当額を支払わない。

(エ)　契約解除

県・市は、上記の手続きを繰り返しても業務不履行の状態の改善・復旧が明らかに困難と判断した場合は、契約の解除を行うことができる。

(3)エネルギー等の使用状況についての分析・報告に関する監視

前記(1)、(2)とは別に、省エネルギー・省資源を考慮した適切な業務実施されていないことによる光熱水費の増加などの事象を確認するため、施設のエネルギー等の使用状況に関する分析・報告について業績監視する。

ア　業績監視方法

省エネルギー・省資源に配慮した適切な業務実施されているか否かを確認する方法として、施設のエネルギー等使用量 (水の使用量を含む) を監視項目とする。判断基準は、年間あたりの電気の使用量、燃料等の使用量及び水の使用量がベンチマークを上回っているかどうかによることとし、事業者の提出する使用エネルギー等の分析・評価資料により、それが事業者の責めに帰す事由によると判断した場合、改善要求措置を行う。なお、電気の使用量、燃料等の使用量はエネルギーの使用の合理化に関する法律(昭和 54 年 6 月 22 日法律第 49 号)に定める方法によって算出する。

なお、ベンチマーク (電気の使用量、燃料等の使用量及び水の使用量) は供用開始から 3 か年経過後､それまでの各エネルギー使用量の実績等を踏まえたうえで、県・市と事業者の協議により決定する。

イ　エネルギー等使用量の監視による減額

エネルギー等使用量の監視による減額措置は、重大な事象以外の事象として、以下により算出される罰則点を維持管理費の支払区分に付与する。

(ア)　特別監視期間の設定

エネルギー使用量等が、事業者の責めに帰す事由によりベンチマークを 10%以上上回る場合、当該年度は｢特別監視期間｣とし、事業者はより一層の省エネルギーにつとめるほか、超過した原因の分析を行うとともに、県・市と協議して、ベンチマークの見直しを行う。

(イ)　監視による罰則点の付与

前年度が特別監視期間であったにもかかわらず、当該年度のエネルギー使用量等が事業者の責めに帰す事由によりベンチマークを上回る場合、当該年度を引き続き特別監視期間とするとともに、以下の罰則点を付与する。

ただし、エネルギー等使用量の超過に関して、合理的な説明が事業者よりなされた場合においては、罰則点の付与を行わない場合もある。

ベンチマークの超過割合	罰則点
10%未満	0 点
10%以上 20%未満	1%あたり 1 点(10 点～20 点)
20%以上 30%未満	1%あたり 3 点(60 点～90 点)
30%以上	1%あたり 5 点(150 点～)

罰則点は、電気の使用料、燃料の使用料(原油換算)及び水の使用量のベンチマークそれぞれについて算出し、合算する。

(4)減額値と支払額算定の関係

ア　支払額算定の考え方

(ア)　当期の減額の合計が当期の区分業務費を超えた場合

当期の減額の合計値が当期の区分業務費を超えた場合、他の業務費用より減額する。(「重大な事象以外の事象」の罰則点も同様とする。)

加えて、業務不履行が継続している場合は、施設整備費の支払の留保を行う。年度末には留保している施設整備費を支払うものとするが、留保期間は翌期の支払時期に持ち越す。

(イ)　減額以外の損害賠償等

県・市は、減額の手続とは別に、業務不履行に伴う損害賠償を事業者に請求することができる。

イ　減額値等の有効期限

罰則点等の減額値は、当期限りにおいて有効とし、翌期以降には持ち越さない。ただし、再発の履歴等については、業務実施企業又は業務従事者の変更等に関係なく、重大な事象については事業期間全体、重大な事象以外の事象については過去１年間にわたって有効とする。

4　附帯事業の業績監視

(1)業績監視方法

ア　計画書の提出

事業者は、基本設計終了時に附帯事業に係る収支計画、事業概要を記載した「附帯事業計画書」を提出する。県・市は、提出された「附帯事業計画書」が提案時の内容と整合しているかどうかを中心に業績監視を実施する。

イ　民間施設の整備

県・市は、事業者が整備する民間施設の内容が「附帯事業計画書」に記載する内容と整合しているかどうかを中心に業務監視を実施する。

ウ　供用開始後

県・市は、事業者が提出する計算書類を中心に業績監視を実施するほか、維持管理業務、運営業務の業績監視を行う際に発生する、附帯事業に関する評価、苦情等の有無を確認する。

(2)改善要求措置等

業績監視の結果、「附帯事業計画書」の内容を満たさないと判断した場合には、事業者に改善勧告を行う。

事業者は、改善勧告を受けたときは迅速に改善を行う。

県・市は、事業者が、改善勧告によっても改善が見込まれないときは再改善勧告を行い、これによっても改善が見込まれないときは、本事業契約を解除することがある。

5　関連事業の業績監視

(1)業績監視方法

ア　計画書の提出

事業者は、基本設計終了時に商工団体 A の施設整備に関する「関連事業計画書」を提出する。県は、提出された「関連事業計画書」が提案時の内容と整合しているかどうかを中心に業績監視を実施する。

イ　商工団体 A の施設整備

県は、事業者が整備する商工団体 A の施設内容が「関連事業計画書」に記載する内容と整合しているかどうかを中心に業務監視を実施する。

ウ　供用開始後

関連事業に関して、県・市は業績監視を行わない。

6　事業終了時の業績監視及び改善要求措置等

(1)業績監視対象と業績監視方法

事業者は、事業終了の１年前を目処に建物等劣化調査を実施するとともに、事業期間終了後の施設、設備機器及び備品等の改修、又は更新の必要性を検討し、関連する資料を県・市に提出する。

ア　書類による確認

確認する書類は以下のとおり。

(ア)　建物等劣化調査報告書

(イ)　施設の保全に関する資料

(ウ)　調達備品等の保守管理に関する資料

(エ)　その他設計図書等、県・市が必要と認める資料

イ　実地における確認

アの書類の内容が事実であるかどうかを実地において、事業者の立会いのもと確認する。

(2)監視項目及び判断基準

監視項目及び判断基準は原則として要求水準により、事業者の責めに帰する事由により要求水準を達成していないかどうかを判断する。

県・市は、要求水準及びこれに基づく設計図書等の関係図書並びに前記確認書類をもとに、施設の機能が要求水準を達成しているか否かの業績監視を行う。

(3)改善要求措置等

ア　改善勧告等

設計及び施設整備業務における改善勧告等と同様とする。

イ　契約解除等

事業終了時までに改善が確認されない場合、県・市は事業者に、自らが改善を行う場合に想定される適切な費用の限度で、支払未了の施設等整備費の支払を留保するか、または、県・市は事業者の債務不履行と判断して契約を終了できるものとする。

なお、県・市は、自らが改善を行う場合に想定される適切な費用が支払未了の施設等整備費を超える場合は、当期の支払未了のサービス対価から減額を行い、それでも不足する場合は、別途、事業者に請求を行う。

7　業務不履行発生後の対処方法

(1)基本的な考え方

事業者は、業務不履行の発生が確認され、直ちに改善・復旧するよう県・市から改善勧告を受けた場合、直ちにかつ誠意をもって、「改善・復旧計画書」を県・市に提出し、その承認を得て、業務不履行の状態の改善・復旧行為の実施にあたることとする。

ただし、発生した事象により、業務不履行の改善に緊急を要し、応急処置等の実施が合理的であると判断される場合、事業者は自らの責任において応急処置等の適切な処置をとり、実施後に県・市に報告する。

(2)改善・復旧計画書

ア　記載内容

「改善・復旧計画書」は以下の内容を記載することを想定している。

- 業務不履行の内容
- 業務不履行の場所
- 業務不履行の原因
- 該当する業種区分
- 改善・復旧の方法
- 改善・復旧の期限
- 改善・復旧の責任者

イ　再提出

県・市は、「改善・復旧計画書」の記載内容に不備がある場合、又は記載内容が妥当でないと判断した場合、再提出を求めることがある。再提出を求める場合、再提出が必要と判断した理由を事業者に提示する。

再提出の場合は、県・市が提示した理由に対する対処方策を付記し、改めて「改善・復旧計画」を作成し、提出する。

第 3　契約の終了

県・市は、契約の一部解除により、事業全体の業務履行の継続が明らかに不可能であると判断した場合、事業者の債務不履行等を理由に契約を終了することがある。この場合、県・市は、事業契約書の定めるところに従い、契約を終了するものとする。

＜参考＞

施設の引渡し以降の業績監視(維持管理・運営段階)から改善勧告、減額等への流れ